

Trasferimento da conto a conto in valuta estera con o senza operazioni in divise

Oggetto: **Varia** Numero del caso: **2017/27**

Il cliente, domiciliato all'estero, deteneva un conto in dollari americani (USD) e uno in lire sterline (GBP). A suo dire, poco prima della votazione sulla Brexit, aveva impartito telefonicamente al suo consulente bancario il chiaro ordine di trasferire 900'000 GBP dal suo conto in GBP sul suo conto in USD. Trascorsi circa due mesi dalla sua esecuzione, a votazione avvenuta, il cliente aveva rimproverato alla banca di aver eseguito il trasferimento interno, ma non l'operazione in divise ivi connessa automaticamente. La conseguente perdita di corso era stata stimata in circa 120'000 USD. La banca si era rifiutata di dar seguito alla richiesta di risarcire il danno integrale e gli aveva proposto un indennizzo di 15'000 USD. Su consiglio dell'Ombudsman, il cliente ha accettato la proposta.

Il cliente, domiciliato in una lontana nazione estera, aveva una relazione molto diversificata con la banca, con più conti valuta e un ampio portafoglio titoli. Egli intratteneva inoltre stretti contatti telefonici e personali con il suo consulente bancario. L'8 giugno 2016, in vista dell'imminente votazione popolare in Gran Bretagna sull'uscita dall'Unione europea (Brexit), il cliente aveva impartito telefonicamente al suo consulente l'ordine di trasferire 900'000 GBP dal suo conto in GBP al suo conto in USD. Nel contempo, gli aveva confidato che intendeva impartire anche un ordine di pagamento in USD finalizzato al trasferimento di un importo simile ad un'altra banca. A dire del cliente, pur avendogli immediatamente confermato per e-mail l'ordine di trasferimento bancario interno, il consulente aveva effettuato l'operazione in divise ivi relativa, ossia la conversione da GBP in USD, solo dopo il suo reclamo a fine agosto 2016. Egli aveva così subito, in conseguenza del peggioramento del tasso di cambio intervenuto a seguito della votazione sulla Brexit, una perdita di circa 120'000 USD. Poiché, a suo avviso, si trattava di un evidente errore della banca, aveva preteso che si assumesse il danno. La banca gli aveva tuttavia proposto un versamento di soli 15'000 USD, ragion per cui si è rivolto all'Ombudsman. Anche se alcuni punti della versione del cliente non erano chiari, l'Ombudsman ha ritenuto fondata la sua richiesta. Poiché a suo avviso la banca doveva delle spiegazioni, l'Ombudsman le ha chiesto di prendere posizione.

È così emerso che il cliente, molto attivo, disponeva di una relazione bancaria dalla struttura complessa, composta da conti principali e da sotto-conti, tenuti talvolta in parallelo in più divise diverse tra di loro. Ciò era stato espressamente richiesto dal cliente, per poter meglio delimitare le diverse transazioni. Il conto in GBP in questione era un sotto-conto. Il consulente aveva compreso che il trasferimento da conto a conto ordinato dal cliente doveva essere effettuato a favore di un altro sotto-conto in GBP della relazione principale, al quale era inoltre collegato anche il conto principale in USD. Sempre a dire della banca, il cliente non aveva mai indicato l'imminente votazione sulla Brexit quale motivo all'origine dell'operazione di trasferimento. Subito dopo aver ricevuto l'ordine telefonico, in considerazione di precedenti ordini analoghi, il consulente aveva inviato una e-mail al cliente, chiedendogli di confermare esplicitamente per e-mail l'ordine in questione prima di procedere con la sua esecuzione e, nel contempo, di indicargli se desiderava anche una conversione in USD. Il cliente aveva risposto per e-mail il giorno stesso, limitandosi a confermare il trasferimento bancario interno da conto a conto e senza menzionare la questione della conversione in USD. Di conseguenza, al

momento del trasferimento, la conversione in USD dell'importo era stata tralasciata per poi essere eseguita solo a fine agosto 2016 al tasso di cambio vigente, a seguito del reclamo via e-mail e del chiaro ordine del cliente. La banca ha inoltre osservato che il 20 giugno 2016, ossia quattro giorni prima della votazione sulla Brexit, il cliente le aveva chiesto di trasmettergli per e-mail tutti gli estratti aggiornati dei suoi conti. La banca aveva dato seguito alla richiesta il giorno stesso. Sempre secondo la banca, il cliente aveva così potuto (e, logicamente, dovuto) rendersi conto già prima della votazione sulla Brexit, che la conversione di valuta non aveva avuto luogo. Ciononostante egli aveva reagito solo alla fine del mese di agosto 2016. La banca rimproverava dunque al cliente di aver atteso di vedere l'ulteriore evoluzione del tasso di cambio prima di inoltrarle il reclamo e, per questo motivo, si è rifiutata di aumentare l'offerta di risarcimento di 15'000 USD, che aveva già sottoposto direttamente al cliente.

Nel caso in esame, l'Ombudsman si trovava confrontato con una struttura complessa, composta da più conti principali e da sotto-conti, tenuti in parte parallelamente in più divise diverse fra loro: un quadro inusuale e difficile da comprendere al volo. A suo parere, questo tipo di gestione del conto e la scelta dei termini utilizzati dalle parti nei loro contatti per e-mail e, verosimilmente, anche quelli telefonici, era predestinata a creare dei malintesi. Poiché l'ordine era stato impartito pochi giorni prima della votazione sulla Brexit ed essendo stato prospettato un altro grosso trasferimento di USD verso un altro istituto di credito, secondo l'Ombudsman la banca avrebbe dovuto presupporre che il cliente voleva subito anche una conversione in USD. A fronte della risposta poco chiara del cliente, essendo al corrente dell'imminente votazione, una semplice telefonata da parte del consulente al cliente avrebbe permesso di chiarire in modo definitivo la situazione. D'altro canto, nella sua domanda scritta al cliente, il consulente aveva indicato in modo chiaro e comprensibile la necessità di confermare sia il trasferimento, sia la conversione, e la risposta che era seguita da parte del cliente era stata incompleta. In definitiva, secondo l'Ombudsman, determinante era stato il fatto che il cliente, qualche giorno prima della votazione, aveva ricevuto gli estratti di tutti i suoi conti. Da questi si desumeva chiaramente che la banca non aveva effettuato nessuna operazione in divise. Poiché questi estratti erano stati forniti su richiesta esplicita del cliente, quest'ultimo non poteva sostenere di non essersi accorto di averli ricevuti. A detta della banca, a causa della struttura complessa dei conti, in passato più volte era stata chiesta una conferma al cliente in merito ai trasferimenti interni da conto a conto ed alle operazioni sulle divise, che venivano effettuate separatamente. In considerazione di ciò, del ritardo del cliente nell'adempiere al suo onere di verifica e di reclamo, nonché della credibilità delle allegazioni della banca, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che il cliente aveva contribuito in maniera determinante all'insorgere del danno. Non era stato inoltre possibile fugare il sospetto espresso dalla banca, che il facoltoso investitore avesse atteso di proposito così a lungo prima di inoltrare il reclamo, onde poter osservare dapprima l'evoluzione del tasso di cambio GBP/USD. Ponderando tutte le informazioni concernenti il caso, all'Ombudsman mancavano degli argomenti convincenti che gli consentissero di ottenere dalla banca un'offerta più generosa. A suo avviso, al momento della ricezione degli estratti, il cliente avrebbe dovuto intervenire immediatamente presso la banca. Il cliente, senza ulteriori commenti, ha seguito il consiglio dell'Ombudsman e accettato l'offerta della banca.